

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

ABSTRAK

AYU NITA LESTARI YUSUF (E211 05 025), MANAJEMEN PERUBAHAN : ” Studi Kasus Penerapan E-Government Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan SINTAP Kota Parepare, xiv +97b pages+7 images+5 tables+ 24 bibliograhya (1992-2008). Supervised by Prof. Dr. Sangkala, MA and Drs. Luthfi Atmansyah, MA.

Manajemen perubahan senantiasa akan diperlukan oleh sebuah organisasi baik organisasi privat terlebih lagi organisasi pemerintah dalam rangka mengoptimalkan kerja organisasi, meningkatkan kapasitas organisasi yang kemudian berujung pada perbaikan kualitas Pelayanan. Sasaran dari manajemen perubahan organisasi yaitu, struktur, visi-misi, teknologi, pegawai, budaya dan tugas-tugas. Organisasi perangkat daerah merupakan ujung tombak pemerintahan dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat oleh karena itu setiap perubahan yang dilakukan haruslah melalui proses-proses yang terencana dengan baik dan terlaksana dengan sempurna sehingga pada saat pelaksanaan perubahan sesuai dengan tujuan akhir yang diinginkan. Proses perubahan yang baik harus melalui beberapa tahap perubahan dimulai dari identifikasi terhadap situasi yang mengharuskan untuk terjadinya suatu perubahan atau dengan kata lain mengidentifikasi *sense of urgency* nya. Sampai pada pencanangan pendekatan-pendekatan baru kedalam kultur organisasi. Dalam tahapan-tahapan ini semua komponen organisasi disiapkan, mulai dari orang-orang yang akan melaksanakan perubahan, sarana dan prasarana, pembagian tugas, mekanisme, alur kerja, acuan yang digunakan sampai pada tahap pencapaian-pencapaian akan perubahan yang lebih banyak.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana proses perubahan pelayanan dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap penerapan e-government pada Kantor Pelayanan Perizinan SINTAP Kota Parepare. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada informan yang dianggap berperan dalam proses perubahan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa proses penerapan E-Government pelayanan publik yang terjadi di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare sudah berjalan dengan baik. Terbukti dengan adanya tahapan-tahapan perubahan yang dilaksanakan hampir secara sempurna. Hal ini terlihat dari hampir seluruh pegawai menguasai penggunaan teknologi informasi yang ada di Kantor SINTAP. Dalam proses perubahan yang terjadi di Kantor SINTAP terdapat faktor-faktor yang berpengaruh

diantaranya adanya Sumber Daya Manusia Yang kompeten, penerimaan dari pegawai akan perubahan yang terjadi, dan dana yang cukup memadai dalam melakukan penerapan E-Government tersebut.

UNIVERSITY OF HASANUDDIN
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
UNDERGRADUATE PROGRAM

ABSTRACT

AYU NITA LESTARI YUSUF (E211 05 025), CHANGE MANAGEMENT : Case Study, Impelementation Of E-Government Public Service in Licencing Services Office Of SINTAP Parepare,

Change management is always required in organisation either private organisation and especially for the Public or Government organisation in order to optimize the work of organization, enhanced the capacity of the organization that later led to the improvement of service quality. The objectives of the organisation change management are the structure, vision, mision, technology, personnel, cultureals and tasks. The organisations is the spreadhead of the regional body of government in fulfilling its service to society and therefore any changes made must come through the processes of a well-planned and executed to perfection so that at the time of execution of the change in accordance with the desired final destination. Process changes that either have to go through several stages of change begins with the identification of situations that require for the occurrence of a change or in other words to identify his sense of urgency. Until the launching of new approaches into organizational culture. In these stages all organizational components are prepared, ranging from those who will implement the changes, facilities and infrastructure, the division of tasks, mechanisms, workflow, reference used to stage achievements will change more.

This study aims to find out how the service change process and what factors that influence the implementation of e-government at the Licensing Office SINTAP Parepare. By using the technique of collecting data through interviews of informants who are considered role in the process of change.

Based on research results can be concluded that the process of implementing E-Government public services that occurred in the Licensing Office Parepare been running well. Evidenced by the existence of the stages of change are carried out almost perfectly. This can be seen from almost all employees master the use of information technology in the Office of SINTAP. In the process of change that occurs in the office there SINTAP influential factors such as the Competent of Human Resources, acceptance of employees will change that occurred, and the funds are sufficient in making the application of E-Government.